



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones mínimas de prestación del Servicio Canino

2. ALCANCE

Aplica a todos los vigilantes de ZONA DE SEGURIDAD LTDA. que presten servicio canino, siendo de estricto cumplimiento.

3. RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

4. REFERENCIAS

- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).
- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 2 de 11

- NTC -ISO 18788:2015 Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Políticas y Procedimientos de la Empresa.
- Requisitos estipulados por el cliente (Contratos).

5. DEFINICIONES

RUC: Registro Uniforme de Contratistas (Consejo Colombiano de Seguridad –CCS).

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

CLIENTE: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

CONTRATO: Un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas en donde se especifican las condiciones de asumidas por las partes.

INSTRUCTOR: Persona idónea y acreditada en el área canina que imparte Instrucción al personal seleccionado con el fin de transmitir los conocimientos adquiridos por capacitación y experiencia en trabajo con caninos.

GUÍA CANINO: Persona que posee conocimientos generales acerca del manejo y trabajo con perros y que tiene una formación acreditada y certificada.

SUPERVISOR: Persona capacitada y certificada como Guía Canino o Manejador Canino y como Supervisor; quien tendrá funciones de control, supervisión y liderazgo, encargado de verificar que los protocolos, actividades y acciones relacionadas con la prestación del servicio a través del medio canino se estén realizando de acuerdo con la normatividad y protocolos vigentes.

MANEJADOR CANINO: Persona que ha recibido una inducción básica y está debidamente capacitada para el manejo y control de los perros. En ningún caso el manejador podrá ser remplazado por vigilantes y/o escoltas.

CANINO: Hace referencia a los individuos de la especie canis lupus familiaris de cualquier edad y ambos sexos.



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 3 de 11

BINOMIO: Es la pareja conformada por un manejador y un canino, la cual está entrenada y certificada para laborar en vigilancia y seguridad privada.

UNIDAD CANINA: Es el lugar que los servicios de vigilancia y seguridad privada, que tienen autorizado el medio canino por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, utilizan para alojar y mantener adecuadamente a sus caninos.

BIOSEGURIDAD: Es el conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto minimizar el factor de riesgo que pueda llegar a afectar la salud animal, humana y del ambiente.

SEUDOS: Productos químicos no peligrosos que emulan aromas y olores. Estos son usados en el entrenamiento de perros para la detección de drogas, explosivos u otras sustancias. Así como para tareas de rescate.

BANCO DE OLORES: Sitio de almacenamiento donde se guardan los seudos de olores de sustancias narcóticas, explosivas u otras; rotuladas y separadas para el entrenamiento de los caninos.

GUACAL: Elemento utilizado para el transporte de los caninos de un lugar a otro.

CANIL: Lugar adecuado para el alojamiento de los caninos con especificaciones especiales como espacios para la cama, pozuelo para el agua y con suficientes corrientes de aire.

COLLAR: Elemento conformado en eslabón de adiestramiento, unido a la traílla, utilizado para el control del canino en el sitio de prestación del servicio. ESTIBAS: Bloques de madera sintética que se utiliza para dar reposo al canino

PLAGA: Animales vertebrados e invertebrados, tales como aves, roedores, cucarachas, moscas y otras que puedan estar presentes en la unidad canina o sus alrededores y causar contaminación directa e indirecta al alimento, transportar enfermedades y suciedad a los mismos.

TRAÍLLA: elemento utilizado para el control y manejo del canino en las áreas de trabajo, siendo este el principal medio de comunicación entre el manejador y el perro.

EQUIPOS DE COMUNICACIONES: Radio base, radio móvil, celular, teléfono fijo.



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 4 de 11

PROGRAMACION DEL SERVICIO: Planificación diaria y mensual del servicio canino, incluye caninos, personas, lugar, fecha y horas de trabajo.

INSTALACION DEL PUESTO: Acto de dotar el puesto de trabajo de personal, caninos, equipos y elementos solicitados por el cliente para la prestación del Servicio.

LEVANTAMIENTO DEL PUESTO: Acto de retirar el personal, caninos, equipos y elementos para dar por terminado la prestación del servicio.

CONSIGNAS GENERALES: Son todas las funciones que debe desarrollar el manejador, vigilante, escolta y/o supervisor en cualquier puesto de trabajo.

CONSIGNAS PARTICULARES: Son aquellas consignas que aplican en el lugar asignado para desempeñar la labor de vigilancia y seguridad privada; estas varían según el cliente, el puesto y otras condiciones.

MINUTA: Documento utilizado por el personal de vigilancia, para dejar registro de las novedades durante la prestación del turno.

CENTRAL DE MONITOREO Y COMUNICACIONES: Es la dependencia donde se reciben las señales de alarma y reportes las cuales son atendidas por operadores de medios tecnológicos.

NOVEDAD: Es un suceso en el lugar o área de trabajo que puede o no afectar la prestación del servicio.

SITUACIONES DE EMERGENCIA: Las situaciones de emergencia son aquellas que demandan de intervención urgente y dentro de ellas podemos considerar las emergencias, los accidentes, enfrentamientos, actos hostiles o agresiones directas las cuales pueden ser premeditadas o generadas por causas circunstanciales.

DESCARGOS: Procedimiento que permite aclarar novedades por medio de una serie de preguntas que permiten establecer los hechos.

SINIESTRO OPERATIVO / SERVICIO NO CONFORME: Pérdida o daños ocurridos por supuestas fallas ocurridas en el servicio y pueden generar quejas o reclamos por parte del cliente. Hacen parte de los Servicios No Conformes y tienen un grado de impacto en la Organización.

PETICION: Es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que presta la empresa, para que se tenga en cuenta y se determine su viabilidad de implementación.



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 5 de 11

QUEJA: Forma de expresar desazón, disconformidad, enojo en cuanto a una inconformidad detectada en el servicio, se espera que la empresa de respuesta oportuna y se considera que su impacto es Moderado con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RECLAMO: Expresar, verbalmente o por escrito, disconformidad parcial o total con relación al servicio, se espera que la empresa de Respuesta Inmediata y considera que su impacto es Mayor con relación a la Insatisfacción del Cliente.

6. PROTOCOLO SERVICIO CANINO

El Servicio de Caninos se prestará de acuerdo con los Lineamientos de la Supervigilancia.

ZONA DE SEGURIDAD LTDA está comprometida contra el maltrato animal, todo canino que presente evidencia de ser víctima de maltrato ocasionará que el Guía que lo tiene asignado pueda ser denunciado y deberá responder ante las autoridades, de acuerdo con lo previsto en el reglamento interno de trabajo.

6.1 ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
<i>6.1.1 Prestación del servicio</i>			
Inicio de turno	<p>El Inicio del Turno se hará en los Horarios Previstos en la Programación del Servicio, en los siguientes horarios definidos por el Cliente.</p> <p>Al inicio del Turno el Manejador Canino Entrante debe cumplir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Llegar al puesto 10 o 15 minutos antes de forma que realice una inspección de este y haga un recorrido por las diferentes áreas identificando cualquier anomalía.✓ Verificar que se haya dado la ración diaria de la mañana al canino según instrucciones dadas por el médico veterinario.✓ Sacar a pasear antes de comenzar el turno a los caninos asignados al puesto para que puedan hacer sus necesidades.✓ Verificar el estado de salud del canino e informar cualquier anomalía a la central de ZONA SEGURIDAD LTDA.✓ El Manejador o Guía Canino no podrá recibir el puesto sin estar debidamente uniformado, usando su overol, chaleco, goleana y respectivos EPP, carne de la empresa y de la Superintendencia	MANEJADOR Y/O GUIA CANINO	MINUTA DE SERVICIO



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
 Versión: 01
 Página: 6 de 11

	<p>de Vigilancia y Seguridad Privada que lo acredite como Manejador canino, y placa la cual es de uso obligatorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No se permite el reemplazo de prendas que no hagan parte del uniforme. ✓ El Manejador o Guía Canino Saliente No podrá quitarse el uniforme hasta no ser relevado y hasta no efectuar la entrega del puesto. 		
Seguridad durante el desarrollo del servicio	<p>Durante el Desarrollo del Servicio Canino el Manejador o Guía Canino debe cumplir o siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No dejar el puesto de trabajo solo, en caso de cualquier calamidad o emergencia, dar aviso oportuno a la administración del sitio donde labora y al operador de radio de ZONA SEGURIDAD LTDA. ✓ Vigilar y alertar sobre la presencia de personas y vehículos sospechosos en este caso avisar inmediatamente al CAI más cercano, a la central de comunicaciones de la empresa la cual podrá hacer el enlace inmediatamente con la Policía Nacional. ✓ Los Manejadores o Guías Caninos no están autorizados para abrir correspondencia de ninguna especie. ✓ Los Manejadores o Guías Caninos no están autorizados para dar información del turno, sin autorización escrita de la empresa y/o el visto bueno del Jefe o encargado de seguridad del puesto. ✓ En caso de que durante el desarrollo del servicio un canino se enferme, se debe dar aviso inmediato a la Central de Comunicaciones. 	MANEJADOR GUIA CANINO Y/O	MINUTA DE SERVICIO
Entrega del canino	<p>Para recibir el Canino, el Manejador o Guía Canino entrante debe tomar las medidas preventivas para evitar accidentes al momento de recibir el canino.</p> <p>El Manejador o guía Canino Saliente que entrega el Canino, debe tenerlo corto y pasarlo por la espalda, como también, debe informar el temperamento del Canino (Agresivo y/o Tranquilo)</p>	MANEJADOR GUIA CANINO Y/O	MINUTA DE SERVICIO



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 7 de 11

Manejo y control del canino	<p>Para el Manejo y Control del Canino, el Manejador o Guia Canino debe cumplir lo siguiente:</p> <p>Para la limpieza de las áreas de descanso del canino y limpieza del canino, remitirse al Protocolo de Bioseguridad Canina para limpieza y desinfección de las áreas de descanso caninos, PT-GOP-013</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Efectuar el aseo de los elementos del can tales como chalecos, traíllas, bozales, collar de ahogo, collar fijo y cordón de recuperación.✓ Efectúa mantenimiento de los caniles, pozuelos, comedores y en general sitio de descanso de los caninos.✓ Efectuar inspección diaria de las almohadillas y oídos de los caninos.✓ Antes de iniciar el trabajo, cepille y limpie el pelo del can.✓ Repase durante 10 minutos los comandos con el canino antes de iniciar el servicio.✓ Mantenga estable en temperamento del can, felicitándolo y repreniéndolo cuando este cometa errores. 6. Después de los 10 minutos de comandos de obediencia coloque muestras para mantener al can en constante alerta.✓ Con exactitud realice los relevos de los canes para que su desempeño sea óptimo dentro de los límites de tiempo establecidos.✓ Evite que el can sea acariciado por otras personas.✓ Mantenga una buena relación con el can, bríndele momentos de juego para mantenerlo motivado.✓ Suministre al can las porciones de alimento diarias establecidas para evitar desordenes intestinales.✓ Mantenga las uñas de las patas del can siempre cortas.✓ No maltrate al can con la traílla u otro elemento.✓ Informe al veterinario y Coordinador de servicios las alteraciones en el comportamiento del Can u otras anomalías.✓ Efectúe baño al can cada 20 días.✓ Mantenga las muestras limpias para el correcto reentrenamiento del can en el puesto.✓ No entregue ni deje el Can con personas diferentes a su relevo. Minimice el contacto del Can con	MANEJADOR GUIA CANINO Y/O	MINUTA DE SERVICIO
-----------------------------	---	---------------------------------	--------------------



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 8 de 11

	<p>otros animales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el servicio se desarrolla en parqueaderos de alto movimiento mantenga siempre al can con la trailla. ✓ Emita los comandos con voz fuerte y clara. ✓ No esfuerce al can si detecta que este no se encuentra en condiciones óptimas para el trabajo. ✓ Este seguro de que el Can ha detectado y que hay un positivo antes de emitir alarma por el hallazgo. ✓ En el momento de hacer inspección a vehículos, debe exigir que estos se encuentren estáticos y apagados, con el fin de que el monóxido de carbono no se convine con las partículas que se encuentran en el aire del narcótico o explosivo. ✓ No tenga por fuera de los caniles dos caninos al mismo tiempo este procedimiento evitara peleas y accidentes entre ellos, primero saque le can que esta de reposo y amárrelo lejos del canil mientras ingresa el que sale de turno. Así evitara que se crucen. 		
Firma de minuta	<p>Finalizando o iniciando turno se debe dejar registro de la verificación de la dotación, y equipos destinados para el servicio, y luego se procede a la Firma de la Minuta.</p> <p>Igualmente se debe dejar registro de las novedades que sucedan durante el Servicio y luego se procede a la Firma de la Minuta.</p>	MANEJADOR O GUIA CANINO	MINUTA DE SERVICIO
Reporte al supervisor servicio canino	<p>Una vez realizado el cambio de turno se debe comunicar con el Supervisor e informar las condiciones de recibo del puesto y sus novedades.</p> <p>Cuando suceda una novedad durante el desarrollo del Servicio Canino, se debe informar en forma inmediata al al Supervisor y/o al Director de Operaciones dejando registro de esta en el Libro de Minuta y luego se procede a la Firma de la Minuta.</p>	MANEJADOR O GUÍA CANINO, SUPERVISOR, DIRECTOR OPERATIVO	MINUTA DE SERVICIO
Reporte de comunicaciones	Al iniciar el turno el Operador de Medios Tecnológicos recibe los nombres de todos Manejadores y/o Guías Caninos que se encuentran laborando en los diferentes puestos y	MANEJADORES Y/O GUÍA CANINO	NA



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 9 de 11

	<p>las novedades, y los registra en la Planilla de Comunicación.</p> <p>Los reportes se harán cada hora y de acuerdo con la solicitud del cliente. Los reportes se harán de acuerdo con el IOC de la empresa.</p>		
Registro novedades	Cuando suceda una novedad durante el desarrollo del Servicio Canino, se debe dejar registro de esta en el Libro de Minuta y luego se procede a la Firma de la Minuta.	MANEJADORES Y/O GUÍA CANINO	MINUTA DE SERVICIO
Entrega informe	Al finalizar la jornada se debe entregar informe al Supervisor del Servicio Canino y/o al Director de Operaciones si ocurrió alguna novedad relevante durante el desarrollo del servicio.	MANEJADOR Y/O GUÍA CANINO	MINUTA DE SERVICIO
6.6 Reporte de Novedades			
Novedades	Toda novedad identificada en el puesto de trabajo deberá ser atendida de manera inmediata, verificando la situación y la necesidad de apoyo inmediato, registrar en minuta de servicio y notificar en primera instancia al supervisor de turno y/o director de operaciones, relatando los detalles de los hechos en el formato FT-GOP-019.	VIGILANTE, SUPERVISOR	MINUTA DE SERVICIO
Operaciones sospechosas	Los Vigilantes deben verificar el correcto funcionamiento de los controles establecidos para el acceso entrada y salida de personas y bienes puestos bajo su cuidado y la documentación exigida para recibo o salida de elementos o mercancías, así como la presencia de cualquier actividad ilícita en su puesto de servicio.	VIGILANTE	MINUTA DE SERVICIO
Durante la Detección	<p>Si durante el desarrollo de sus funciones detecta alguna actividad ilícita o terrorista en curso o continuada:</p> <p><u>NO TOQUE NADA ya que puede dañar el curso de la investigación.</u></p> <p>Comuníquese inmediatamente con la autoridad competente. No comente el hecho con cualquier persona antes de hablar con las autoridades.</p> <p>Notifique al Supervisor de zona y a la central de radio de la empresa.</p> <p>Una vez se presente la autoridad facilite la información suficiente y pertinente para que estos puedan cumplir con su cometido, realizar detenciones y/o incautaciones a que haya lugar.</p>	VIGILANTE	MINUTA DE SERVICIO
Después del hecho	Espera la llegada del Supervisor de zona o el Director de Operaciones de la empresa antes de comunicar lo	VIGILANTE, SUPERVISOR	MINUTA DE SERVICIO



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 10 de 11

	<p>ocurrido al cliente.</p> <p>En compañía del Supervisor de zona o el Director de Operaciones de la empresa brinde al cliente la información que este requiera sobre lo ocurrido.</p> <p>No dé versiones de lo ocurrido a ninguna persona recuerde que cualquier infidencia puede poner en riesgo los resultados de la investigación o poner en riesgo su propia vida.</p> <p>Registre en minuta los hechos sucedidos.</p>		
6.6 Atención siniestros			
<p>ATENCION DE SINIESTROS OPERATIVOS (Riesgos Materializados en la Operación)</p>	<p>Una vez se tenga conocimiento de la ocurrencia de un Siniestro Operativo (Hurto, Intrusión, daños en los Bienes, Daños en las instalaciones a cargo por fugas de gas, etc.):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Active alarma - Notifique a la autoridad competente - Notifique a la Brigada del punto - Notifique al Supervisor de zona de la empresa. - Asegure el área - Aplique el Plan Operativo Normatizado correspondiente (Anexos Plan de Emergencia). 	VIGILANTE	MINUTA DE SERVICIO
<p>Plan de emergencias y contingencias</p>	<p>En forma inicial el Manejador o Guía Canino es quien informará la Novedad o el Evento por el cual, se activa el Plan de Emergencias y Contingencias.</p> <p>Posteriormente, el Operador de Medios Tecnológicos será el encargado de Reportar al Director de Operaciones, como también, de Coordinar las actividades previstas en Plan de Emergencias y Contingencias diseñado por la Empresa en su parte operativa y los supervisores motorizados de turno serán los que apoyarán al Manejador o guía Canino para tal fin.</p>	<p>OPERADOR MEDIOS TECNOLÓGICOS MANEJADOR Y/O GUÍA CANINO SUPERVISOR MOTORIZADO</p>	<p>PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS</p>
6.7 Atención PQRS			
<p>Atención de peticiones quejas reclamos y solicitudes</p>	<p>Se hace atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del cliente, según procedimiento PT-SIG-008.</p>	VIGILANTE	<p>MINUTA DE SERVICIO FT-SIG-031 QUJEAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>

7 REGISTROS Y ANEXOS ASOCIADOS

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



SERVICIO CANINO

PT-GOP-012
Versión: 01
Página: 11 de 11

MINUTA DE SERVICIO
MINUTA DE CONTROL VEHICULAR
MINUTA DE INSPECCIÓN VEHICULAR
MINUTA DE CORRESPONDENCIA
MINUTA DE VISITANTES

FT-SIG-031 QUJEAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ANEXOS PLAN DE EMERGENCIAS:

- ANEXO A:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO SISMO
- ANEXO B:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO INCENDIO
- ANEXO C:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO EXPLOSIONES
- ANEXO D:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO ATRACO
- ANEXO E:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO INGRESO PERSONA NO AUTORIZADA
- ANEXO F:** PLAN OPERATIVO NORMALIZADO PAQUETE SOSPECHOSO

CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
01	15/abr/2022	Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG.	Gerente / John Henry Neira

Elaborado por:	Dir. Operaciones	Henry Rodríguez/Diana Vera
Revisado por:	Director SIG	Xamara Guerrero Romero